

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

SATISFACTION OF THE PEOPLE TOWARD REVENUE COLLECTION IN TAKHAM SUBDISTRICT MUNICIPALITY, PALIAN DISTRICT, TRANG PROVINCE

สมชัย กังแฮ^{1*}, อรสา จรูญธรรม¹ และปัญญา พุทธสุภา²
Somchai Kanghae Orasa Charoontham and Panya Putasupa

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทอาชีพที่ชำระ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติการทดสอบเอฟ การวิจัยครั้งนี้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่ชำระประเภทภาษีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การจัดเก็บรายได้, เทศบาลตำบลท่าข้าม

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

²สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

*ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: lang2515@hotmail.com

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction of the people toward Revenue Collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province and 2) to compare the level of satisfaction of the people toward Revenue Collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province classified by type of income collection. The sample in this research includes 222 people who pay taxes in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province. A set of questionnaires was used for collecting data. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean and standard deviation and comparison of the difference by F-test at .05 level of statistical significance.

The findings were as follows:

1. The satisfaction of the people who pay taxes toward Revenue Collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province in overall and each aspects was at a high level.

2. The people who pay different types of taxes do not have significant difference in the satisfaction of Revenue Collection in Takham Subdistrict Municipality, Palian District, Trang Province.

Keywords: Satisfaction, Revenue Collection, Takham Subdistrict Municipality

บทนำ

การจัดเก็บภาษีมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้เกิดความยุติธรรมและจัดสรรทรัพยากรในสังคมให้มีความเป็นธรรม ภาษีอากรนับว่าเป็นแหล่งที่มาของรายได้ที่สำคัญที่สุดของรัฐ คือ มากกว่าร้อยละ 90 ของรายได้ของประเทศ การจัดเก็บภาษีอากรมีจุดมุ่งหมายหลายประการ แต่จุดมุ่งหมายเดิมของการจัดเก็บภาษีอากร คือ การจัดหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องให้ความสำคัญต่อการจัดเก็บภาษีอากรให้มากขึ้น แต่อำนาจในการจัดเก็บภาษีของรัฐต้องไม่จำกัดอยู่เพียงส่วนกลางเท่านั้น รัฐมีการกระจายอำนาจการจัดเก็บภาษีให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นเทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยาด้วย (เนติรัตน์ รักสวัสดิ์, 2552)

ปัญหาด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับว่าเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ ปัญหานี้เกิดมานานแล้วและได้มีการแก้ไข แต่ก็ยังเป็นเพียงการแก้ไขได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น ปัจจุบันปัญหาทางการคลังของท้องถิ่นได้รับผลกระทบจากการที่สถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ท้องถิ่นเติบโตมากขึ้น และประชาชนในท้องถิ่นมีความต้องการในด้านสาธารณูปโภค และการบริการสาธารณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย รวมทั้งในปัจจุบันนโยบายของรัฐบาลในเรื่องการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

ทำให้รัฐต้องมีการทบทวนและปรับปรุงการกระจายรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ระบุชัดเจนให้มีการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนราชการท้องถิ่นมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการการพิจารณาการกำหนดรายได้ระหว่างส่วนกลางและท้องถิ่นอย่างเหมาะสมจึงทำให้ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการตัดสินใจลงทุนหรือใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อจัดหาสินค้าสาธารณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพกับท้องถิ่นของตน รวมถึงมีอำนาจในการตัดสินใจใช้งบประมาณและปรับการใช้จ่ายของตนได้ตรงกับฐานะการคลังของท้องถิ่นนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดหาสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งประสบปัญหาเรื่องการมีรายได้ที่จำกัด จึงทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคและบริการสาธารณะไม่เพียงพอ ไม่ทันกับความต้องการของประชาชน การค้นหาโอกาสและทางเลือกต่าง ๆ ในการพัฒนารายได้ที่สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่นนั้น ๆ ประกอบกับการควบคุมค่าใช้จ่ายให้มีระดับที่เหมาะสม เป็นการแก้ปัญหาที่จะทำให้ท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชนได้ควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจการปกครองจากราชการส่วนกลางไปยังราชการส่วนท้องถิ่นและส่วนกลางยังมีการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น ความสามารถรวมทั้งประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล ทวีความสำคัญและเป็นหัวใจของการพัฒนาอย่างยั่งยืน การพึ่งพิงรายได้ในส่วนที่ได้จากการจัดเก็บเองในสัดส่วนที่สูงขึ้นแทนรายได้ที่ได้รับจากการจัดสรรจากส่วนกลาง ทำให้การจัดหาสาธารณูปโภคเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลจึงจำเป็นต้องได้รับการศึกษา เพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการจัดเก็บเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขตลอดจนถึงการพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการจัดเก็บรายได้ เพื่อเป็นแนวทางรองรับการถ่ายโอนอำนาจให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศโดยรวม (ศิริรัตน์ ชีพสมุทร, 2550)

จากการที่แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปี 2543 ได้กำหนดเป้าหมายให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้เพิ่มขึ้น ดังนั้น รัฐจึงต้องหาแหล่งรายได้ใหม่และปรับปรุงหลักเกณฑ์การจัดสรรภาษีอากรและเงินอุดหนุนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพัฒนาศักยภาพทางการเงินและการคลัง โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและการจัดหารายได้ให้ตนเองได้เพิ่มขึ้นด้วย เพื่อที่ในระยะยาวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความสามารถในการจัดเก็บรายได้เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในท้องถิ่นตนเอง

วิธีการกำหนดที่มาของรายได้มี 2 แนวทาง คือ แนวทางที่หนึ่งกำหนดจากรายได้โดยตรง ซึ่งจะยึดหลักที่ชัดเจนของภารกิจหน้าที่กับแนวทางที่สอง การแบ่งรายได้ คือ รัฐบาลกับท้องถิ่นร่วมกันจัดแบ่งภาษีที่ไม่ว่าใครจะเป็นผู้จัดเก็บร่วมกัน ภาษีที่อยู่ในแนวทางนี้มีอยู่มาก เช่น

ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีเหล่านี้นักรัฐเป็นผู้จัดเก็บให้แล้วท้องถิ่นไปขอแบ่งไม่ว่าจะแบ่งทั้งหมดหรือบางส่วน แต่ที่สำคัญคือ แบ่งแล้วต้องสะท้อนที่มาของรายได้และฐานของภาษีนั่น ๆ โดยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดหารายได้ซึ่งมีดังนี้ มีความสามารถในการบริหารการคลังได้ด้วยตนเอง ซึ่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. รายได้ที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองได้ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย อากรฆ่าสัตว์ และค่าธรรมเนียมซึ่งเป็นการกิจการที่สามารถระบุผู้ได้รับประโยชน์ได้

2. ภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้อาจจะเป็นบางส่วน คือ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต หรือให้ทั้งหมด คือ ภาษียานยนต์และล้อเลื่อน

3. รายได้จากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล มี 2 ประเภท ได้แก่

3.1 เงินอุดหนุนทั่วไป คือ เงินที่กำหนดให้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของราชการ หรือเรียกว่า เงินอุดหนุนที่ไม่มีเงื่อนไข เช่น เงินอุดหนุนเพื่อบูรณะท้องถิ่น

3.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ คือ เงินที่กำหนดให้จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรายการและตามรายละเอียดที่สำนักงานงบประมาณกำหนด หรือเรียกว่า เงินอุดหนุนที่ไม่มีเงื่อนไข

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะผู้สนใจที่จะศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดรายได้ที่จัดเก็บเอง 3 ประเภท ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้ายเท่านั้น ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีให้เกิดความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรม และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ชำระภาษีด้วยการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษีให้กับประชาชน ให้ประชาชนได้มองเห็นถึงความสำคัญของการเสียภาษี ซึ่งเงินรายได้จากการเสียภาษีที่เทศบาลได้จัดเก็บนั้น จะคืนกลับมาสู่ประชาชนในรูปแบบของบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยทั่วถึงและจริงจัง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำนวน 744 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษีในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 แล้วจึงทำการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มี 2 ตอน คือ

2.1 ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระ

2.2 ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง โดยพิจารณาจากองค์ประกอบที่มีต่อการจัดเก็บภาษีของ เทศบาล 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ซึ่งแบ่งตามระดับประสิทธิภาพเป็น 5 ระดับ หรือที่เรียกว่าสเกลแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 สร้างข้อคำถามตามแนวทางข้อ 1 ให้สอดคล้องกับเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแนะนำให้ปรับปรุงแก้ไข

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเรียบร้อยแล้ว มาวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อวิเคราะห์หาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวิจัยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งมีใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัด ปทุมธานี เพื่อติดต่อขอเก็บข้อมูลการวิจัยจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามการวิจัยให้ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวม ข้อมูลการวิจัยด้วยตนเอง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อนำมา วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประเภทอาชีพที่ชำระ โดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี 2) ด้านสถานที่ ชำระภาษี 3) ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ และ 5) ด้านเจ้าหน้าที่

จัดเก็บภาษี โดยใช้สถิติ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง 5 ด้าน ที่มีประเภทยี่ห้อที่ชำระที่ต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์การทดสอบเอฟ และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Seheffe' test)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและเป็นรายด้าน โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้าน

การจัดเก็บรายได้	ประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี		ระดับ ความพึงพอใจ
	n = 222		
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี	4.05	0.68	มาก
2. ด้านสถานที่ชำระภาษี	3.97	0.70	มาก
3. ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี	4.13	0.67	มาก
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.02	0.52	มาก
5. ด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี	4.00	0.40	มาก
รวม	4.04	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.68) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.70) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ได้ดำเนินการในเรื่องการจัดเก็บรายได้เป็นไปอย่างเสมอภาคเสมอหน้า มีการบริการอย่างสม่ำเสมอ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ชำระภาษีทำให้ประสิทธิภาพของการให้บริการจึงทำให้ผลการวิจัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนัสนันท์ ต้นเกียรติ (2553)

ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลวรรณ สifahชีวะ และคณะ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954 อ้างใน สิทธิศักดิ์ รูปขำดี, 2545) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในบริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ด้านความสามารถในการจัดบริการให้ยุติธรรม โดยลักษณะการจัดนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ ด้านความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น ๆ ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และความสามารถในการพัฒนาบริการ ที่จัดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progress Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นโดยมีการปรับปรุงคุณภาพหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบะเหลียน จังหวัดตรัง ไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 2) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอบะเหลียน จังหวัดตรัง มีการให้บริการการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภทเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็น ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าประเภทภาษีบำรุงท้องถิ่นมีความพึงพอใจสูงที่สุดรองลงมาคือ ประเภทภาษีป้าย และประเภทภาษีโรงเรือนและที่ดิน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มั่นสนันท์ ต้นเกียรติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ ในภาพรวมและรายด้าน

ประเภท การจัดเก็บรายได้	ประเภทภาษีที่ชำระ (n = 222)									F	Sig.
	ภาษีโรงเรือนและที่ดิน (n = 56)			ภาษีบำรุงท้องที่ (n = 118)			ภาษีป้าย (n = 48)				
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ		
1. ด้านวิธีการจัดเก็บ ภาษี	4.04	0.69	มาก	4.06	0.68	มาก	4.05	0.67	มาก	0.84	0.43
2. ด้านสถานที่ชำระ ภาษี	3.92	0.71	มาก	3.99	0.71	มาก	3.98	0.71	มาก	0.20	0.81
3. ด้านกำหนดเวลา ในการชำระภาษี	4.10	0.68	มาก	4.15	0.67	มาก	4.13	0.66	มาก	0.25	0.77
4. ด้านการ ประชาสัมพันธ์	3.98	0.51	มาก	4.05	0.52	มาก	4.01	0.51	มาก	0.75	0.47
5. ด้านเจ้าหน้าที่ จัดเก็บภาษี	3.93	0.41	มาก	4.03	0.40	มาก	4.00	0.37	มาก	0.13	0.87
รวม	3.99	0.52	มาก	4.06	0.53	มาก	4.03	0.52	มาก	0.509	0.60

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี รองลงมาคือด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ส่วนด้านที่มีบทบาทระดับต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จำแนกตามประเภทภาษีที่ชำระ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยไว้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านสถานที่ชำระภาษี ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ควรมีการปรับปรุง สถานที่ชำระภาษี เช่น การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย

1.2 ควรปรับปรุงสถานที่ในชำระภาษีหรือเปิดให้บริการนอกสถานที่ เพื่อให้เพียงพอต่อการรับบริการและการจัดเก็บภาษีแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ควรประสานงานต่อผู้นำชุมชนก่อนทุกครั้งจะได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ หรือใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง ทั้งนี้เพื่อศึกษาดูว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

เอกสารอ้างอิง

- เนติรัตน์ รักสวัสดิ์. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอยะนิงสาม จังหวัดยะลา*. รายงานการศึกษาระยะ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มนัสนันท์ ตันเกียรติ. (2553). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลกาญจนดิษฐ์ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. ภาคนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วิไลวรรณ ลิ้มหาชะ และคณะ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการตามโครงการรับชำระภาษีแบบเบ็ดเสร็จ: กรณีศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ชีพสมุทร. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการชำระภาษีท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี*. รายงานการศึกษาระยะ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- อึ้งใน สิทธิศักดิ์ รูปคำดี. (2545). *แนวทางการเสริมสร้างความร่วมมือของประชาชนในการชำระภาษีให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แว่น อำเภอพร้าวกะทิ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row. อึ้งใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.